

Analisis Peran Kinerja Agen.....

ANALISIS PERAN KINERJA AGEN ASURANSI DALAM MEMBANTU PENYELESAIAN KLAIM PADA PRODUK SIAGAKOE

**(Study pada PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda
1967 Syariah Cabang Serang)**

Oleh:

Ratu Humaemah dan Shifa Fauziah

**Program Studi Asuransi Syariah, FEBI UIN Sultan
Maulana Hasanuddin Banten**

Abstract

An insurance agent is a person who is bound to an insurance company whose job is to find customers, negotiate policy provisions, and service policyholders. Insurance agent performance has the most important role in a insurance business in running or marketing insurance products in the company concerned, not only marketing products, but also providing education and building public awareness of the importance of insurance, including providing information or explaining claim procedures. Agent performance will have an impact on competitive advantage in the insurance business and be the spearhead for achieving company goals.

The formulation of the problem in this study are: (1) How the role of insurance agent performance in siagakoe products PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 syariah cabang serang? (2) How is an analysis of the role of insurance agent in assisting the settlement of claim in siagakoe products PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang?

The purpose of this study are: (1) To find out the role of agent performance for Siagakoe products PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang. (2) To find out the results of the analysis of the role of the insurance agent performance in helping to settle claims for Siagakoe products PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang.

This study uses a qualitative method. The data used are primary data and secondary data. Primary data that is conducting interviews and direct observation on PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang. Secondary data in the form of sources from books, websites, articles, previous research studies that are relevant and other sources.

The results of the study indicate that the role of insurance agent performance in assisting the settlement of claims for siagakoe product is based on SOP (Standard Operational Procedure). Insurance company PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Cabang Serang insurance is a company assisting participants in settling insurance claim such as providing information or explaining claim procedure, and providing instructions in fillinf out claim forms, helping to complete the documents needed to submit a claim, and waiting for the results of verification and validation until the claim comes out. Claim will be paid according to the contract agreed at the beginning of the agreement, claim can differ from the amount corresponding to the contribution paid.

Keywords: *The Role of Agent Performance, Settlement of Claim on Siagakoe Product*

Abstrak

Agen asuransi merupakan orang yang terikat pada perusahaan asuransi yang bertugas untuk mencari nasabah, merundingkan ketentuan polis, dan melayani para pemegang polis. Kinerja agen asuransi mempunyai peran yang paling penting pada suatu bisnis asuransi dalam menjalankan atau memasarkan produk asuransi yang ada di perusahaan yang bersangkutan, tidak hanya memasarkan produk saja, tetapi juga memberikan edukasi dan membangun kesadaran masyarakat akan pentingnya berasuransi, termasuk memberikan informasi atau menjelaskan prosedur klaim. Kinerja agen akan berdampak pada keunggulan bersaing dalam bisnis asuransi dan menjadi ujung tombak untuk mencapai tujuan perusahaan.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

(1) Bagaimana peran kinerja agen asuransi pada produk siagakoe PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang? (2) Bagaimana analisis terhadap peran kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang?

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: (1) Untuk mengetahui peran kinerja agen pada produk siagakoe PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang (2) Untuk mengetahui hasil analisis peran kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe PT. Asuramsi Umum Bumiputera Muda 1967 Syariah Serang.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data yang digunakan data primer dan data sekunder. Data primer yaitu melakukan wawancara dan observasi langsung pada PT. Asuransi Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang. Data sekunder berupa bersumber dari buku-buku, website, artikel, kajian penelitian yang terdahulu yang relevan dan sumber lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe berdasarkan SOP. Perusahaan asuransi PT. Bumiputera Muda Cabang Serang yaitu perusahaan membantu peserta dalam penyelesaian klaim asuransi seperti memberikan informasi atau menjelaskan prosedur klaim, dan memberikan petunjuk dalam mengisi formulir klaim, membantu melengkapi dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam mengajukan klaim, dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar. Klaim akan dibayarkan sesuai dengan akad yang disepakati pada awal perjanjian, klaim dapat berbeda dengan jumlah yang sesuai dengan premi yang dibayarkan.

Kata kunci : Peran Kinerja Agen, Penyelesaian Klaim pada Produk Siagakoe.

PENDAHULUAN

Asuransi syariah (Ta'min, Takaful, atau Tadhamun) adalah usaha saling melindungi dan tolong-menolong diantara sejumlah orang/pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan/atau dana tabarru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akad (perikatan) yang sesuai dengan ketentuan syariah. (M. Nur Rianto Al Arif, 2015: 7).

Resiko dapat diminimalisirkan agar tidak menjadi suatu kerugian yang besar dan bisa memperburuk perekonomian seseorang, yairu dengan mempercayakan keuangan kita kepada lembaga keuangan yang mampu menampung sebagian resiko-resiko yang terjadi dikemudian hari, yang mampu menggantikan nilai kerugian secara financial. Lembaga yang dimaksud adalah asuransi. Namun tuntutan ganti kerugian oleh tertanggung kepada penanggung inilah yang biasanya

disebut klaim. Dalam mengadakan perjanjian apapun, walaupun sudah diupayakan agar semua kata-kata perumusan dalam perjanjian itu dituliskan secara ringkas sederhana dan tegas dalam pelaksanaannya masih sering menimbulkan masalah. (Agus Prawato, 1995: 133) Disamping itu, terdapat keharusan penyelesaian klaim asuransi jiwa dengan sebaik-baiknya alasan yang dicari-cari untuk menolak klaim asuransi konsumen harusnya dihindari.

Dengan itu dibutuhkan peran dari seseorang yang bertugas dari pihak asuransi untuk mengurus dan menyelesaikan permasalahan dilapangan kepada pihak tertanggung untuk proses klaim, orang ini dinamakan agen asuransi.

Kinerja agen Asuransi sangat memiliki peranan penting dalam menjalankan atau memasarkan asuransinya, karena agen merupakan roda dari lancarnya suatu perusahaan dalam mengenalkan produk-produk yang ada pada asuransi. (Waldi Nopriansyah, 2015: 84).

Berdasarkan hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan penyelesaian klaim asuransi, beberapa contoh kasusnya yaitu lambannya penanganan berkenaan dengan cairnya uang tuntunan ganti rugi disebabkan karena lambannya proses persetujuan dari kantor pusat perusahaan asuransi, perubahan polis asuransi dengan alasan agen petugas penagih asuransi belum menyerahkan premi pemegang polis kepada perusahaan, kelalaian agen petugas asuransi sehingga dibebankan kepada pemegang polis, hambatan penyelesaian klaim asuransi karena disebabkan tidak lengkapnya dokumen-dokumen yang harus dipenuhi pada saat pengajuan

klaim sehingga hal ini dapat memperlambat proses pelaksanaan klaim asuransi.

LANDASAN TEORI

Menurut Amstrong dan Baron mengatakan bahwa kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi. (Irham Fahmi, 2015: 2).

Agen adalah orang yang bekerja sendiri atau bekerja pada badan usaha, yang bertindak untuk atas nama perusahaan Asuransi atau perusahaan Asuransi Syariah dan memenuhi persyaratan untuk mewakili perusahaan asuransi atau perusahaan Asuransi Syariah memasarkan produk Asuransi atau produk Asuransi Syariah. (waldi Nopriansyah, 2016: 84).

Definisi Asuransi menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1992 tentang usaha perasuransian Bab 1 Pasal 1 : “Asuransi atau pertanggungan adalah perjanjian antara dua pihak atau lebih, dengan mana pihak penanggung mengikatkan diri kepada tertanggung dengan menerima premi asuransi, untuk memberikan penggantian kepada tertanggung karena kerugian, kerusakan atau kehilangan keuntungan yang diharapkan, atau tanggung jawab hukum kepada pihak ketiga yang mungkin akan diderita tertanggung, yang timbul dari suatu peristiwa yang tidak pasti, atau untuk memberikan suatu pembayaran yang didasarkan atas meninggal atau hidupnya seseorang yang dipertanggungkan.

Menurut Fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) Fatwa DSN No 21/DSN-

MUI/X/2001 tentang pedoman umum asuransi syariah bagian pertama menyebitkan pengertian asuransi syariah adalah saling melindungi tolong menolong diantara sejumlah orang atau pihak melalui investasi dalam bentuk aset dan atau tabbaru' yang memberikan pola pengembalian untuk menghadapi risiko tertentu melalui akda atau perikatan yang sesuai dengan syariah.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana peran kinerja agen asuransi pada produk Siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang?
2. Bagaimana analisis terhadap peran kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk Siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang?

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui peran kinerja agen pada produk siagakoe oada PT. Asuransi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang.
2. Untuk mengetahui hasil analisis peran kinerja agen dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe pada PT. Asuramsi Bumiputera Muda Syariah Cabang Serang.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian yang akan diteliti ini adalah kinerja agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe pada PT. Asuransi Bumiputera Muda Cabang Serang.

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian dilakukan pada bulan Juli-September 2019, penelitian ini dilakukan di PT. Asuransi Bumiputera Cabang Serang yang berlokasi di Serang Ruko Titan Arum, Jalan Raya Cilegon, Dragon, Kec. Taktakan, Kota Serang, Banten.

B. Jenis Penelitian

jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif yakni penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. (Lexy J. Moleong, 2010: 6).

C. Teknik Pengumpulan Data

a) Observasi

Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. (Sugiono, 2014: 145). Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh agen. Dalam hal ini penelitian melakukan observasi di PT. Asuransi Bumiputera Muda Cabang Serang.

b) Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat dan sebagainya. Penulis melakukan pengumpulan data yang relevan yaitu berupa arsip-arsip, buku-buku,

catatan-catatan lainnya, yang berhubungan dengan penelitian ini.

c) Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. (Sugiono, 2015: 137). Dalam hal ini penulis melakukan wawancara kepada narasumber yaitu nasabah PT. Asuransi Bumiputera Muda Cabang Serang.

d) Teknik Analisis Data

Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan, yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya. (Lexy J. Moleong: 247)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Kinerja Agen Asuransi Pada Produk Siagakoe

Standard operational procedure (SOP) merupakan dokumen yang berkaitan dengan standar prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk dapat menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang lebih efektif dan efisien. SOP diperlukan untuk menghasilkan system yang berkualitas, teknis yang konsisten, dan memepertahankan kualitas serta menjaga proses bisnis yang tetap berjalan. Hal ini dikarenakan

agar mempermudah operasional perusahaan dan penegakan aturan yang berlaku. (<https://sleekr.co.id>)

Kinerja agen asuransi pada PT. Bumiputera Muda Cabang Serang memiliki Standard Operasional Prosedure (SOP) yaitu:

1. Berdasarkan kontak keagenan, dengan tugas utama menjual produk dan pelayanan seluruh segmen kecuali produk perbankan, broker, liability dokter dan JKDK/AKHDK atas nama PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.
2. Memasarkan dan menawarkan secara professional, etis, dan benar dari sudut pandang kegiatan usaha dan mematuhi semua peraturan-peraturan terkait dan kebijakan pihak kesatu, termasuk kode etik jasa dan produk asuransi kerugian yang disediakan oleh pihak kesatu yang ditetapkan dari waktu kewaktu oleh pihak kesatu.
3. SPPA adalah blangko surat permintaan penutupan asuransi umum dalam benuk yang telah disiapkan oleh PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967.
4. Surat jaminan adalah surat pernyataan jaminan yang dibuat oleh penjamin atas kebenaran identitas mitra kerja yang mengadakan kontak perjanjian keagenan dengan PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, dan jaminan apabila mitra kerja yang bersangkutan menyimpang atau melanggar ketentuan-ketentuan dalam perjanjian keagenan yang mengakibatkan kerugian material dan citra PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1976 serta pemegang polis.

5. Melakukan pelayanan kepada tertanggung:
 - a. Melakukan kunjungan ulang minimal 2 (dua) kali setelah proses penutupan untuk lebih komunikatif dengan tertanggung sehingga terjadi ketahanan polis yang ditutup.
 - b. Melakukan pendekatan dengan tertanggung secara berkala agar terjadi kesinambungan kerjasama.
 - c. Membantu dan menyelesaikan keluhan tertanggung terkait polis asuransi.
 - d. Menawarkan produk asuransi kerugian lain kepada tertanggung.
 - e. Membantu Pelayanan Klaim.

B. Analisis Peran Kinerja Agen Asuransi Dalam Membantu Penyelesaian Klaim Pada Produk Siagakoe

Kinerja agen asuransi sebagai pemasar produk adalah pertama ketika peserta akan membeli polis asuransi maka tugas agen asuransi untuk menjelaskan secara detail, manfaat yang akan diterima, proses klaim, hal apa saja yang membuat klaim tidak bisa keluar, menjelaskan fungsi polis, hal apa saja yang harus dilakukan ketika akan klaim. Bagi peserta yang mengalami kesulitan dalam proses klaim tugas agen untuk membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim seperti memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir, membantu menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim.

Klaim adalah permintaan ganti rugi dari tertanggung kepada penanggung sesuai dengan

kerugian yang dipertanggungjawabkan berdasarkan polisnya. (Ralona M: 146). Dalam Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI) No. 21 tentang pedoman umum Asuransi Syariah, Klaim adalah hak peserta asuransi yang wajib diberikan oleh perusahaan asuransi sesuai dengan kesepakatan akad.

Selain tugas agen dalam menjual dan memasarkan produk asuransi syariah, agen juga berkewajiban dalam melayani dan membantu peserta yang bersangkutan berkaitan dengan berbagai hal terkait dengan asuransi, termasuk ketika peserta akan mengajukan klaim. Disinilah agen tidak hanya berperan dalam menjual produk asuransi tetapi sebagai partner dan juga konsultasi bagi peserta yang bersangkutan. (Waldi Nopriansyah, 2016)

Dalam polis asuransi pada produk siagakoe prosedur penyelesaian klaim asuransi yang harus dilengkapi sebagai berikut :

1. Agen membantu melengkapi persyaratan dalam proses klaim
 - a. Segera melaporkan kepada Penanggungselambat-lambatnya dalam waktu 3 x 24 jam kerja setelah keluar dari RS / KLINIK atau kejadian meninggal dunia
 - b. Mengisi formulir klaim PA dan ditandatangani oleh bertanggung dan Dokter yang merawat.
 - c. Melampirkan dokumen pendukung yaitu :
 - Untuk Perawatan di Rumah Sakit / Puskesmas / Balai Pengobatan berupa: kwitansi / rincian pengobatan (asli atau copy yang dilegalisir RS / Balai Pengobatan / Puskesmas).

- Untuk Meninggal dunia berupa Surat keterangan kelurahan atau kepolisian atau dokter/Rumah Sakit.
 - Untuk biaya ambulans berupa kwitansi ambulans dari pihak rumah sakit.
 - Untuk biaya expatriasy berupa surat / kwitansi pengangkutan jenazah dari instansi yang berwenang.
 - Untuk biaya proteche berupa surat rujukan dari dokter dan kwitansi pembelian alat Bantu tersebut.
- d. Batas pengajuan berkas klaim maksimum adalah 90 hari dari tanggal kejadian / kerugian
2. Agen membantu menyiapkan dokumen-dokumen persyaratan klaim
- 1) Rawat Inap di Rumah Sakit
- Jika terjadi rawat inap, maka dokumen yang diperlukan untuk pengajuan klaim, adalah :
- a. Formulir klaim karena kecelakaan yang ditandatangani oleh pemegang polis atau penerima manfaat sesuai tanda tangan pada perjanjian awal.
 - b. Surat keterangan dokter
 - c. Fotocopy seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi (jika ada).
 - d. Kwitansi asli berikut rinciannya atau kwitansi yang dilegalisir dari rumah sakit.
 - e. Fotocopy kartu identitas pemengan polis.
 - f. Dan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Bumida

2) Catat total dan tetap

- a. Formulir klaim cacat total dan tetap yang ditandatangani pemegang polis sesuai dengan tanda tangan perjanjian awal.
- b. Surat keterangan dokter klaim cacat total dan tetap
- c. Fotocopy seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi (jika ada)
- d. Surat berita acara kepolisian untuk cacat yang disebabkan oleh kecelakaan dan melibatkan pihak kepolisian
- e. Fotocopy kartu identitas pemegang polis
- f. Dan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Bumida.

1) Meninggal dunia karena kecelakaan

Jika terjadi meninggal dunia bagi sipemilik polis, maka sama seperti pada keadaan kecelakaan yang menyebabkan meninggal. Dalam hal ini, dokumen-dokumen yang harus disiapkan yaitu :

- a. Formulir klaim karena kecelakaan yang ditandatangani oleh pemegang polis atau penerima manfaat sesuai tanda tangan pada perjanjian awal.
- b. Surat keterangan dokter klaim meninggal
- c. Surat keterangan meninggal dari dokter/RS
- d. Fotocopy seluruh hasil pemeriksaan laboratorium dan radiologi
- e. Fotocopy KTP/bukti kenal diri dari penerima manfaat

- f. Surat keterangan polisi (BAP) asli jika tertanggung meninggal dunia karena kecelakaan
 - g. Fotocopy surat perubahan nama tertanggung dan penerima manfaat (jika ada)
 - h. Surat keterangan meninggal dari pemerintah setempat
 - i. Polis asli dan dokumen-dokumen lain yang dianggap perlu oleh Bumida.
- 2) Mengantar ke *customer service* dan *customer service* akan memproses pengajuan klaim dan mengirimkan dokumen ke pusat.
- 3) Memantau pengajuan klaim hingga klaim selesai.
3. Penyebab Klaim di Tolak
- Proses klaim harus dilakukan dengan mengikuti prosedur yang berlaku. Jika tidak memenuhi prosedur maka klaim akan ditolak. Berikut klaim yang ditolak :
- a) Dokumen persyaratan pengajuan klaim tidak lengkap.
 - b) Tidak mempunyai SIM atau SIM tidak diperpanjang.
 - c) Pengobatan non medis, misalnya : obat tradisional, dipijat dan lain sebagainya.
 - d) Hobi yang berbahaya, misalnya : balap motor cross, karate dan lain sebagainya.
 - e) Menggunakan obat terlarang.
 - f) Minuman keras.
 - g) Bunuh diri
 - h) Melanggar hukum. (,Wawancara, Kantor Bumida, 30 Oktober 2019).

C. Penyelesaian Klaim Produk SiagaKoe Berdasarkan Perspektif Syariah

Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) No. 21/DSN-MUI/X/2011 dijelaskan bahwa klaim asuransi dibayarkan berdasarkan akad yang disepakati pada awal perjanjian. Klaim juga dapat berbeda dengan jumlah yang sesuai dengan premi yang dibayarkan. Jika klaim atas akad *tijarrah'* sepenuhnya merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan untuk memenuhinya, tetapi jika klaim atas *tabarru'* merupakan hak peserta dan merupakan kewajiban perusahaan sebatas yang disepakati dalam akad. (Fatwa Dewan Syariah Nasional, 3 November 2019)

Program asuransi siagakoe syariah ini dilaksanakan berdasarkan pada prinsip-prinsip syariah, dengan mengimplementasikan akad-akad asuransi syariah sesuai dengan Fatwa Dewan Syariah Nasional MUI dan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

KESIMPULAN

1. Kinerja agen asuransi pada produk siagakoe berdasarkan SOP, yaitu tugas agen yang utama menjual produk dan pelayanan pada seluruh segmen kecuali produk perbankan, broker. Seorang agen memasarkan dan menawarkan secara professional, etis dan benar dari sudut pandang kegiatan usaha dan mematuhi semua peraturan-peraturan seperti, kode etik jasa dan produk. Agen juga harus membantu dan meyelesaikan keluhan tertanggung terkait polis asuransi, dan membantu dalam pelayanan klaim. Peran agen sangat penting dalam

meningkatkan nasabah asuransi syariah dan mempertahankan dalam pelayanan yang baik kepada peserta asuransi syariah.

2. Agen asuransi dalam membantu penyelesaian klaim pada produk siagakoe berdasarkan SOP. Agen asuransi tidak hanya memasarkan produk asuransi dan menjelaskan secara detail, tetapi juga harus membantu nasabah dalam mengajukan klaim asuransi khusus nya pada produk siagakoe seperti yang disebutkan dalam SOP PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda Cabang Serang agen harus membantu dan menyelesaikan keluhan tertanggung terkait polis asuransi dan juga membantu dalam pelayanan klaim. Diantaranya, membantu melengkapi persyaratan dalam proses pengajuan klaim, memberikan informasi atau petunjuk dalam mengisi formulir klaim, menyiapkan dokumen-dokumen sebagai persyaratan kelengkapan klaim, mengantar peserta ke *customer service* dan menunggu hasil verifikasi dan validasi hingga klaim keluar.

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Departemen Agama RI, Al-Qura'an Dan Terjemahannya, Bandung : Sygma Examedia, 2009

Buku

Abdullah, Thamrin, Franscis Tantri, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Rajawali Pers, 2016

Abdurrahman, Abdullah, Bin, *Syarah Bulughul Maram*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014.

- Ali, A, Hasyim, *Pengantar Asuransi*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995.
- Ali, A. M. Hasan, *Asuransi Dalam Perspektif Hukum Islam*, Jakarta: Kencana, 2004.
- Amrin, Abdullah, *Asuransi Syariah Keberadaan dan Kelebihannya di Tengah Asuransi Konvensional*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2006.
- Ali, H. M. Daud, *Hukum Islam : Pengantar Ilmu Hukum dan Tata Hukum Islam di Indonesia* , Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2004.
- Arif, M. Nur, Rianto, Al, *Pemasaran Strategik Pada Asuransi Syariah*, Bekasi: Gramata Publishing, 2015.
- Fahmi, Irham, *Manajer Kinerja Teori dan Aplikasi*, Bandung: Alfabeta, 2015.
- Fatwa DSN-MUI
- Ghazaly, Abdul Rahman, dkk., *Fiqh Muamalat*, Jakarta: Kencana, 2010.
- Hamali, Arif Yusuf, *Pemahaman Strategi Bisnis & Kewirausahaan*, Jakarta: Kencana, 2016, Cet Ke-1.
- Huda,Nurul, *Lembaga Keuangan Islam: Tinjauan Teoritis dan Praktis*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2010
- Iqbal, Muhaimin, *Asuransi Umum Syariah Dalam Praktik Upaya Menghilangkan Gharar, Maisir, dan Riba*, Jakarta: Gema Insani Press, 2005.
- Kloter, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga, 2008, Cet Ke-13.
- M, Ralona, *Kamus Istilah Ekonomi Populer*, Jakarta: Gorga Media.
- Mahmudin, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2013

- Muhammad, Abud Kadir, *Hukum Asuransi Indonesia*, Bandung : PT Citra Aditya Bakti, 2015
- Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2010.
- Nisrina, Muthohari, *Panduan Praktis Membeli dan Menjual Asuransi*, Yogyakarta: PT. Suku Buku, 2012.
- Nopriansyah, Walidi, *Asuransi Syariah Berkah Terakhir Yang Tak Terduga*, Yogyakarta: ANDI, 2016.
- Prawoto, Agus, *Hukum Asuransi dan Kesehatan Perusahaan Asuransi*, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1995.
- PT. Asuransi Umum Bumiputera Muda 1967, Modul Mari Berasuransi.
- Puspita, Novi, *Manajemen Asuransi Syariah*, Yogyakarta: UII Press, 2005, Cet Ke-1.
- Rodoni, Ahmad, *Asuransi dan Penggadaian Syariah*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015.
- Sastrawidjaja, Man Suparman, *Aspek-Aspek Hukum Asuransi dan Surat Berharga*, Bandung: PT. Alumni.
- Sendra Ketut, *Klaim Asuransi Gampang*, Jakarta: BMAI, 2009.
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2014.
- Sula, Muhammad Syakir, *Asuransi Syariah (Life and General), Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani, 2004
- Sumanto, Agus Edi, dkk, *Solusi Berasuransi Lebih Indah Dengan Syariah*, Bandung: PT. Karya Kita, 2009.
- Sunyoto, Danang, *Perilaku Konsumen dan Pemasaran*, Yogyakarta: CAPS, 2015, Cet Ke-1.

Wirdyningsih, *Bank dan Asuransi Islam di Indonesia*, Jakarta : Kencana, 2005.

Jurnal/Artikel/Skripsi

Pratiwi, Agustin, Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia (persero) Kantor Cabang Bangkalan.

Christanto, Erik, *"Penyelesaian Klaim Asuransi TKI: Studi atas PT. Asuransi Jasa Indonesia,"* Program Sarjana, Universitas Sebelas Maret," Surakarta, 2008

Munjiyan Julfahmi, *"Analisis Proses Penyelesaian Klaim Pada Produk Asuransi Prupersonal Accident death And Disablement Syariah Dan Pruhospital And Surgical Syariah: Studi Pada PT. Prudential Assurance Indonesia Cabang Bekasi,"* Program Sarjana, UIN "Syarif Hidayatullah" Jakarta, 2015

Noviyarni, *"Peranan Agen Dalam Meningkatkan Nasabah Asuransi Syariah Studi atas PT. Bumi Putera Syariah Cabang Ciputat,"* Program Sarjana UIN "Syarif Hidayatullah" Jakarta 2011.

Eddy KA Berutu, *"Saatnya Menjadi Agen Asuransi"*. Artikel dari [http/VIVAnews.com](http://VIVAnews.com)

Dokumen Perusahaan

Dokumen Bumiputera Muda Cabang Serang

Dokumen Standard Operasional Prosedure (SOP)
BUMIDA Cabang Serang

Laporan Tahunan 2016 annual Report, PT Asuransi
Umum Bumiputera Muda Cabang Serang 1967,
2016

Wawancara

Seno, Kasie Teknik/Operasional PT. Asuransi Umum
Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang,
Wawancara 30 Oktober 2019.

Wahyudi, Ardi, Kasie Pemasaran PT. Asuransi Umum
Bumiputera Muda 1967 Cabang Serang,
Wawancara 05 November

